



## 23. Gestión de procesos



### Objetivo:

La gestión de procesos está orientada a la revisión documental, adherencia de los procesos y la medición de madurez, para la gestión adecuada de los servicios TIC, generando valor, bajo los estándares de calidad definidos.

### Alcance:

Aplica para todos los procesos ITIL y los servicios ofertados en el catálogo de servicios TIC del SENA.

En la gestión de procesos únicamente se realizará la revisión documental a las Guías Operacionales.

**Digitales somos<sup>+</sup> | Innovadores**







## 24. Gestión de mejora continua

### Objetivo:

La práctica de la gestión de mejora continua identifica, registra y monitorea la implementación de las acciones preventivas (AP), correctivas (AC) o de mejora (AM) definidas y ejecutadas por los servicios/gestiones, con el fin de optimizar y perfeccionar el desempeño de los servicios TIC que hacen parte del catálogo de servicios de SENA.

### Alcance:

La práctica de la gestión de mejora continua aplica a todos los servicios ofertados por el SENA en su catálogo de servicios TIC.

**Digitales somos<sup>+</sup>**

**Competitivos**